

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 25.08.2023 10:12:25  
Уникальный программный ключ:  
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования**  
**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Зам. директора по УР  
Мартыненко М.В. \_\_\_\_\_  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по  
Практика профессиональной коммуникации на русском языке  
название дисциплины (модуля)

|                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
| Направление подготовки   | 38.03.02 Менеджмент |
| Направленность (профиль) | Управление бизнесом |
| Квалификация выпускника  | Бакалавр            |
| Форма обучения           | очно-заочная        |
| Год начала обучения      | 2022                |
| Реализуется в 1 семестре |                     |

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**  
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

## Введение

1. Назначение: фонд оценочных средств по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» предназначен для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестаций студентов, обучающихся по направлению – 38.03.02 Менеджмент, квалификация выпускника – бакалавр.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Практика профессиональной коммуникации на русском языке».

3. Разработчики:

Шевченко Елена Михайловна, доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Климова Наталья Юрьевна – и. о. заведующего кафедрой лингвистики и межкультурной коммуникации

Члены экспертной группы:

Штапова Ирина Сергеевна, заведующий кафедрой экономики, менеджмента и государственного управления

Мухортова Татьяна Валентиновна, доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации

Приворотская Елена Евгеньевна, доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации

Экспертное заключение: принять к исполнению в учебном процессе.

5. Срок действия ФОС 1 год

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

| Код оцениваемой компетенции  | Этап формирования компетенции | Средства и технологии оценки | Вид контроля, аттестации (текущий / промежуточный) | Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств) | Наименование оценочного средства                           |
|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| УК-4<br>ИД-1<br>ИД-2<br>ИД-3 | Тема № 2                      | собеседование                | текущий                                            | письменный / устный                                                        | комплект разноуровневых заданий                            |
| УК-4<br>ИД-1<br>ИД-2<br>ИД-3 | Тема №5                       | собеседование                | текущий                                            | устный                                                                     | перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним |
| УК-4<br>ИД-1<br>ИД-2<br>ИД-3 | Темы № 1-5                    | собеседование                | промежуточный                                      | письменный / устный                                                        | накопительная форма                                        |

**2. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

| Уровни сформированности компетенции(ий), индикатора (ов)                                                                                                                   | Дескрипторы                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                            | Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно)<br>2 балла                                                                                                                        | Минимальный уровень (удовлетворительно)<br>3 балла                                                                                                            | Средний уровень (хорошо)<br>4 балла                                                                                                              | Высокий уровень (отлично)<br>5 баллов                                                                                                          |
| <b>Компетенция:</b> УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                |
| <b>Результаты обучения по дисциплине (модулю):</b><br><i>Индикатор:</i><br>ИД-1<br>Выбирает приемлемый стиль делового общения                                              | Не способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах в каждой из разновидностей (беседа, совещание, переговоры, телефонный разговор, письменная деловая переписка) | Осуществляет коммуникацию в устной форме, не учитывая в полной мере специфики делового взаимодействия; не дифференцирует языковые особенности книжных стилей; | Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах в большинстве разновидностей (беседа, совещание, переговоры, телефонный разговор, | Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах в каждой из разновидностей (беседа, совещание, переговоры, телефонный разговор, |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия партнерами устной и письменной формах.                                                                                                                                                                                      | консультирование, деловое письмо); не использует соответствующие стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия.                                                                                                                                                                                               | использует вербальные и невербальные средства взаимодействия. Обучающийся допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.                                                                 | консультирование, деловое письмо); использует соответствующие стили общения, допуская отдельные ошибки, использует вербальные и невербальные средства взаимодействия. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях. | консультирование, деловое письмо); использует соответствующие стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает.                 |
| <i>Индикатор:</i><br>ИД-2<br>Использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках. | Не способен осуществлять профессиональное взаимодействие с применением информационно-коммуникативных технологий; не владеет речевыми техниками и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах; не приводит в действие техники психологического влияния, вербализации эмоций и чувств, техник «малого разговора». | Осуществляет профессиональное взаимодействие с применением отдельных информационно-коммуникативных технологий; владеет некоторыми речевыми техниками и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах. | Осуществляет профессиональное взаимодействие с применением информационно-коммуникативных технологий; владеет большинством речевых техник и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах; приводит в действие техники психологического влияния, вербализации эмоций и чувств.                                  | Осуществляет профессиональное взаимодействие с применением информационно-коммуникативных технологий; владеет речевыми техниками и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах; приводит в действие техники психологического влияния, вербализации эмоций и чувств, техник «малого разговора». |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Индикатор:</i><br/>ИД-3<br/>Оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных.</p> | <p>Не способен применять основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь. Не способен оформлять деловые бумаги, редактировать их тексты. Понимает, но не обобщает, слабо анализирует получаемую информацию в рамках деловой коммуникации. Не соблюдает общепринятые правила речевого поведения.</p> | <p>Применяет отдельные языковые нормы, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь. Оформляет деловые бумаги с многочисленными ошибками. Частично понимает, обобщает, анализирует получаемую информацию в рамках деловой коммуникации. Соблюдает отдельные правила речевого поведения.</p> | <p>Применяет основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь. Оформляет деловые бумаги, допуская отдельные ошибки. Понимает, обобщает, анализирует получаемую информацию в рамках деловой коммуникации. Соблюдает общепринятые правила речевого поведения, совершенствует уровень собственной речевой культуры в деловой сфере.</p> | <p>Применяет основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь. Оформляет деловые бумаги, редактирует их тексты. Понимает, обобщает, анализирует получаемую информацию в рамках деловой коммуникации. Соблюдает общепринятые правила речевого поведения, совершенствует уровень собственной речевой культуры в деловой сфере.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Текущий контроль

**Рейтинговая оценка знаний студента (в случаях, предусмотренных нормативными актами СКФУ).**

Не предусмотрена учебным планом.

|                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p align="center"><b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН<br/>ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b></p> <p>Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6<br/>Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна</p> <p>Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## Комплект разноуровневых заданий

по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке»

### Тема 2. Прикладные модели коммуникации

#### 1. Задачи репродуктивного уровня

Задание 1. Вставьте в определение недостающие слова: Коммуникационный процесс – это процесс передачи ... от одного человека к другому или между ... людей по разным ... и при помощи различных коммуникативных ... (вербальных, невербальных и др.).

Задание 2. Где и кем была сформулирована первая коммуникационная модель? В чем ее достоинства?

Задание 3. С появлением какой модели коммуникации возникло представление о скорости и количестве передаваемой информации? Структурируйте данную модель.

Задание 4. В какой коммуникативной модели каждому фактору речевой коммуникации соответствует свои функции? Какие это функции?

Задание 5. Опишите прагматическую модель П. Грайса. Какие у нее достоинства и недостатки?

Задание 6. Дополните список недостающими элементами коммуникационного процесса: источник – ... – сообщение – ... – получатель.

Задание 7. Что такое фоновая информация? Для понимания каких контекстов она необходима? Приведите пример.

#### 2. Задачи реконструктивного уровня

Задание 1. Вставьте в определение недостающие слова **цель** ... – доведение идеи отправителя до получателя; обеспечение такой интерпретации полученной информации получателем, которая соответствует замыслу отправителя. Для этого используются системы кодов – ... и ...

Задание 2. Дополните недостающие элементы модели коммуникации Г. Лассуэла: кто? – ... – по какому каналу? – ... – с каким эффектом?

Задание 3. Дополните недостающие элементы модели коммуникации К. Шеннона и У. Уивера: источник – ... – телефонный передатчик – канал – телефонный приемник (декодер) – ... .

Задание 4. О какой модели идет речь? Кто ее автор? Вставьте недостающие элементы. ... и ... считали, что коммуникацию нельзя рассматривать как линейное взаимодействие, поскольку в ходе коммуникации ее участники (источник и получатель) периодически меняются ролями. Таким образом, ... модель коммуникации трактуется как двусторонний процесс связи, когда и отправитель, и получатель информации в равной степени взаимодействуют друг с другом, обмениваясь сообщениями (сигналами), в результате чего коммуникация превращается в диалог. Именно механизм «обратной связи» делает коммуникацию более эффективной.

Задание 5. К. Шеннон выделил три уровня коммуникации: технический, ..... и ..... .

Задание 6. Реконструируйте модель двухступенчатой коммуникации: информация СМИ – ... – получатели.

Задание 7. Впишите недостающее звено модели коммуникации Д. Берло (модель «ИСКП»): источник – ... – канал – получатель.

Задание 8. Найдите соответствие между названиями и характеристиками моделей коммуникации. 1. Модель Э. Ноэль-Нойман. 2. Модель П. Грайса. 3.

4. Модель Лассуэла. А. Модель выражает

как к простому воздействию коммуникатора на

получателя, так и к сложному воздействию на общественное мнение, получившая название

«спираль молчания». В. Центральным является процесс интерпретации, основанный на

фреймах, сценариях и моделях политического мышления. Г. Состоит из серии постулатов, описывающих процесс эффективной коммуникации.

### 3. Задачи творческого уровня

Задание 1. Как вы понимаете слова Фрейда: «Наши больные страдают воспоминаниями». Дайте характеристику психоаналитической модели.

Задание 2. Миф как способ концептуализации действительности. С чем связано его возникновение? Проанализируйте современные мифы.

Задание 3. Проанализируйте диалог с точки зрения прагматической модели П. Грайса.

- Почему вы хотите работать именно в нашей фирме?

- Мне трудно сказать, думаю, мне нравится, что в вашей компании присутствует возможность карьерного роста. Когда я выполнял свои служебные обязанности в другой компании, меня, как мне кажется, не смогли оценить по достоинству. Также мне потребуется полезный опыт, который я приобрету на вашем предприятии. Специально хочу подчеркнуть, что я приветствую и организованность вашей фирмы.

- Рассматриваете ли вы другие варианты устройства на работу?

- Да, сейчас я в поиске, рассматриваю другие варианты, но ваша фирма привлекает меня больше всего.

- Какое у вас семейное положение, не мешает ли оно вашей работе?

- У меня двое маленьких детей, но раньше мне удавалось совмещать семейную жизнь с другими делами, надеюсь, что так будет в дальнейшем.

- Перечислите ваши сильные стороны?

- Я очень пунктуальный, всегда прихожу вовремя, потому что рано отвожу детей в детский сад. Придерживаюсь того мнения, что каждая работа должна быть сделана качественно. Положительным качеством я считаю и свое упорство, я иду к поставленной цели до конца.

- Перечислите ваши слабые стороны?

- Сложную работу я могу не делать так быстро, как хотелось бы, так как много времени я затрачиваю на анализ проблемы.

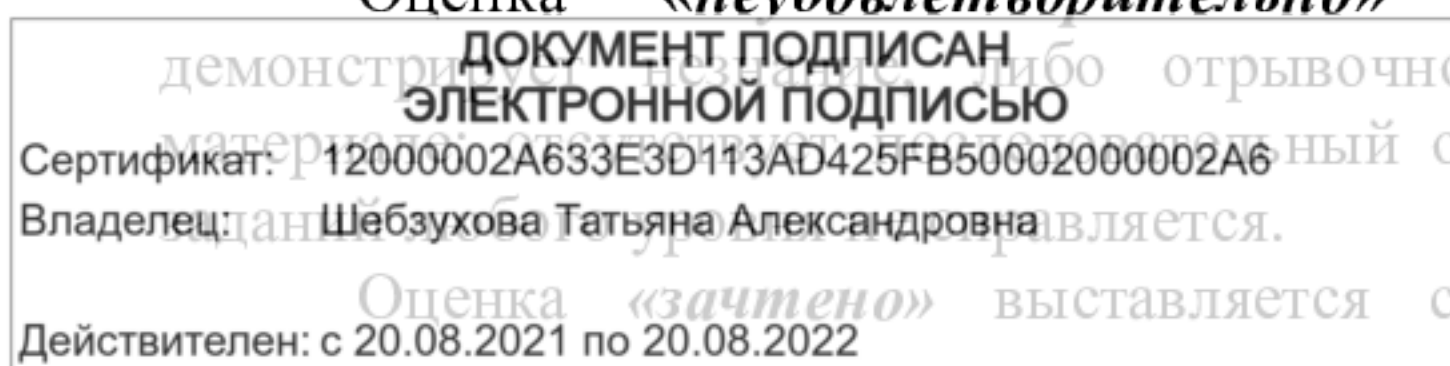
### 4. Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он демонстрирует глубокое и систематическое знание программного материала по данной теме; отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией; свободно выполняет задания любого уровня сложности, логически корректно и убедительно излагает ответ.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он демонстрирует знание узловых проблем курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа; в целом логически корректно, но не всегда точно и аргументировано излагает ответ. Для выполнения выбирает задания в основном репродуктивного и реконструктивного уровней, выполняя задания творческого уровня, допускает негрубые ошибки.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы; испытывает затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; не всегда логически определено и последовательно излагает ответ, способен выполнять задания лишь репродуктивного уровня сложности.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если студент демонстрирует поверхностное представление об учебно-программном материале, затрудняется дать обстоятельный ответ на поставленный вопрос. С решением



коммуникацию в устной и письменной формах в каждой из разновидностей (беседа, совещание, переговоры, телефонный разговор, консультирование, деловое письмо); использует соответствующие стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия; осуществляет профессиональное взаимодействие с применением информационно-коммуникативных технологий; владеет речевыми техниками и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах; приводит в действие техники психологического влияния, вербализации эмоций и чувств, техник «малого разговора»; Применяет основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь. Оформляет деловые бумаги, редактирует их тексты. Понимает, обобщает, анализирует получаемую информацию в рамках деловой коммуникации. Соблюдает общепринятые правила речевого поведения, совершенствует уровень собственной речевой культуры в деловой сфере.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он осуществляет коммуникацию в устной форме, не учитывая в полной мере специфики делового взаимодействия; не дифференцирует языковые особенности книжных стилей; использует вербальные и невербальные средства взаимодействия; осуществляет профессиональное взаимодействие с применением отдельных информационно-коммуникативных технологий; владеет некоторыми речевыми техниками и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах; применяет отдельные языковые нормы, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь. оформляет деловые бумаги с многочисленными ошибками. Частично понимает, обобщает, анализирует получаемую информацию в рамках деловой коммуникации. Соблюдает отдельные правила речевого поведения.

## 5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

*Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя:* письменную работу студента по вышеуказанным заданиям, относящимся к теме, по которой проводится текущий контроль.

*Предлагаемые студенту задания позволяют проверить уровень сформированности компетенции:* УК-4. Задания повышенного уровня отличаются от базового сложностью. Студент должен более глубоко знать тему, уметь творчески мыслить и применять, полученные знания на практике.

*Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо:* письменно выполнить задания выбранного уровня сложности. На это отводится от 15 до 20 минут.

*При выполнении работы студенту предоставляется право пользования:* словарем, а если студент выполняет задания повышенного уровня сложности, то он должен выполнить работу, полагаясь только на собственные знания, умения и навыки.

*При проверке задания, оцениваются:* правильность выполнения предложенных заданий, самостоятельность суждений, логичность выводов, полнота ответа на дополнительные вопросы.

### Оценочный лист

| Оценочный лист                            |                                        |                                       |                                                             |                                                       |                 |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------|
| №<br>п/п                                  | Ф.И.О. студента                        | Правильность<br>выполнения<br>задания | Самостояте<br>льность<br>суждений,<br>логичность<br>выводов | Полнота<br>ответа на<br>дополнит<br>ельные<br>вопросы | Общая<br>оценка |
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН<br>ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ |                                        |                                       |                                                             |                                                       |                 |
| Сертификат:                               | 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 |                                       |                                                             |                                                       |                 |
| Владелец:                                 | Шебзухова Татьяна Александровна        |                                       |                                                             |                                                       |                 |
| Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022  |                                        |                                       |                                                             |                                                       |                 |

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

## Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним

Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса

1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.
2. Сходства и различия понятий «коммуникативный процесс» и «коммуникационный процесс».
3. Определение коммуникационного процесса.
4. Структурные модели коммуникации.
5. Особенности структурных компонентов коммуникации в различных коммуникативных процессах.
6. Достоинства и недостатки рассматриваемых моделей коммуникации.
7. Специфика двухканальной модели речевой коммуникации.
8. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
9. Требования, предъявляемые к источнику сообщения (коммуникатору).
10. Подходы существуют в теории коммуникации, рассматривающие понятия «код», «канал». «Кодирование» и «декодирование» информации.
11. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.
12. Знания о получателе информации, необходимые для повышения результативности коммуникации.
13. Аудитория как объект информационного воздействия.
14. Аргументация в коммуникативном процессе.

Тема 13. Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации

1. Основные понятия об этикете.
2. Этикет в деловом общении.
3. Этикетные формулы в деловом общении.
4. Правила приветствия в деловом общении.
5. Этикет ведения телефонных разговоров.
6. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
7. Психологические детерминанты имиджа делового человека.

Тема 18. Межкультурная коммуникация

1. Понятие культуры в межкультурной коммуникации.
2. Идентичность в межкультурной коммуникации.
3. Культурная обусловленность восприятия и его значения для процесса переработки информации.
4. Охарактеризовать позитивные и негативные результаты взаимодействия разных культур.
5. Специфика невербальных аспектов межкультурной коммуникации.
6. Лингвокультурологические аспекты межкультурной коммуникации.
7. Типы восприятия межкультурных различий.
8. Историко-культурные аспекты межкультурной коммуникации.
9. Особенности западного и восточного мышления.
10. Проблемы культурной экспансии.
11. Культурные картины мира и проблема глобализации.
12. Стереотипы в межкультурной коммуникации.
13. Проблема предрассудков в процессе межнационального общения.
14. Взаимодействие культур в полиэтническом регионе Северного Кавказа.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Кр. Шебзухова Татьяна Александровна

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого  
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

стола, демонстрирует глубокое и систематическое знание программного материала по данной теме; отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией теории литературы; логически корректно и убедительно излагает ответ.

**Оценка «хорошо»** выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует знание узловых проблем курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа; в целом логически корректно, но не всегда точно и аргументировано излагает ответ.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы; испытывает затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; не всегда логически определенно и последовательно излагает ответ.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, если студент, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует незнание, либо отрывочное представление об учебно-программном материале; отсутствует последовательный ответ на поставленный вопрос.

## **2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

*Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя три этапа: подготовительный, дискуссионный и завершающий (постдискуссионный).*

*Подготовительный этап* включает: выбор проблемы (проблема должна быть острой, актуальной, имеющей различные пути решения). Выбранная для обсуждения проблема может носить междисциплинарный характер, она должна представлять практический интерес для аудитории с точки зрения развития профессиональных компетенций; подбор модератора (модератор руководит «круглым столом», поэтому должен на высоком уровне владеть искусством создания доверительной атмосферы и поддержания дискуссии, а также методом наращивания информации); подбор дискутантов, состав участников «круглого стола» может быть расширен путем привлечения представителей других студенческих групп; подготовка сценария (проведение «круглого стола» по заранее спланированному сценарию позволяет избежать спонтанности и хаотичности в работе «круглого стола»).

Сценарий предполагает:

- определение понятийного аппарата (тезауруса);
- краткую содержательную вступительную речь модератора, в которой объявляется тема и спектр затрагиваемых в ее рамках проблем, контекст желаемого обсуждения;
- перечень вопросов дискуссионного характера (до 15 формулировок);
- разработку «домашних заготовок» ответов, подчас противоречивых и неординарных с использованием репрезентативной выборки информации;
- заключительную речь модератора;

Кроме того к подготовительному этапу следует отнести: оснащение помещения стандартным оборудованием (аудио-, видеотехникой), а также мультимедийными средствами с целью поддержания деловой и творческой атмосферы; консультирование участников (позволяет выработать у большинства участников определенные убеждения, которые в дальнейшем будут ими отстаиваться); подготовка необходимых материалов (на бумажном или электронном носителях): это могут быть статистические данные, материалы проведенного анализа имеющейся информации с целью

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

«круглого стола» состоит из: выступления модератора, в котором дается определение проблем и понятийного аппарата (тезауруса), устанавливается регламент,

правила общей технологии занятия в форме «круглого стола» и информирование об общих правилах коммуникации. Ведущий должен действовать директивно, жестко ограничивая во времени участников «круглого стола».

Дискуссионный этап предполагает:

проведения «информационной атаки»: участники высказываются в определенном порядке, оперируя убедительными фактами, иллюстрирующими современное состояние проблемы;

выступления диспутантов и выявления существующих мнений на поставленные вопросы, акцентирования внимания на оригинальные идеи. С целью поддержания остроты дискуссии рекомендуется формулировать дополнительные вопросы;

ответов на дискуссионные вопросы;

подведения модератором мини-итогов по выступлениям и дискуссии: формулирование основных выводов о причинах и характере разногласий по исследуемой проблеме, способах их преодоления, о системе мер решения данной проблемы.

*Завершающий (постдискуссионный) этап* включает: подведение заключительных итогов ведущим; выработку рекомендаций или решений; установление общих результатов проводимого мероприятия.

*Методика проведения Круглого стола.*

Круглый стол открывает ведущий. Он представляет участников дискуссии, направляет её ход, следит за регламентом, который определяется в начале обсуждения, обобщает итоги, суммирует конструктивные предложения. Обсуждение в рамках Круглого стола должно носить конструктивный характер, не должно сводиться, с одной стороны, только к отчетам о проделанной работе, а с другой, - только к критическим выступлениям. Сообщения должны быть краткими, не более 10-12 минут. В конце Круглого стола подводятся его итоги, выставляются оценки участникам дискуссии.

Варианты проведения «круглых столов»:

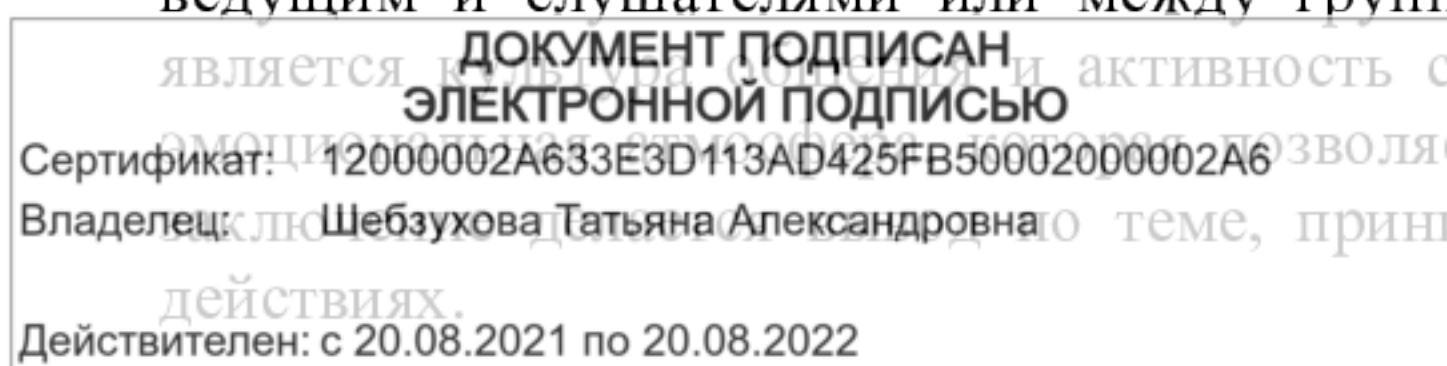
Первый вариант – участники выступают с докладами, затем проводится их обсуждение. При этом ведущий принимает в заседании относительно скромное участие - распределяет время выступлений, предоставляет слово участникам обсуждения.

Второй вариант – ведущий интервьюирует участников Круглого стола или выдвигает тезисы для обсуждения. В этом случае он следит за тем, чтобы высказались все участники, «держит» ход обсуждения в русле главной проблемы, ради которой организована встреча за «круглым столом». Такой способ проведения Круглого стола вызывает большой интерес у аудитории. Но он требует от ведущего большого мастерства и глубокого знания «нюансов» обсуждаемой проблемы.

Третий вариант «методические посиделки». Организация такого круглого стола имеет свои особенности. Для обсуждения предлагаются вопросы, существенные для решения каких-то ключевых задач учебно-воспитательного процесса. Тема обсуждения заранее не объявляется. В этом случае мастерство ведущего Круглого стола заключается в том, чтобы в непринужденной обстановке вызвать слушателей на откровенный разговор по обсуждаемому вопросу и подвести их к определенным выводам. Целью таких «посиделок» является формирование правильной точки зрения по определенной проблеме; создание благоприятного психологического климата в данной группе слушателей.

Четвертый вариант – «методический диалог». В рамках такой формы Круглого стола слушатели заранее знакомятся с темой обсуждения, получают теоретическое домашнее задание. Методический диалог ведется по определенной проблеме между ведущим и слушателями или между группами слушателей. Движущей силой диалога

является активная инициативность и активность слушателей. Большое значение имеет общая эмоциональная атмосфера, которая позволяет вызвать чувство внутреннего единства. В процессе диалога по теме, принимается решение о дальнейших совместных действиях.



*Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: УК-4. Принципиальным отличием заданий базового уровня от повышенного является уровень сложности вопросов: вопросы и задания базового уровня предполагают освоение опорного материала по каждой теме, решение стандартных учебно-практических и учебно-познавательных задач; вопросы и задания повышенного уровня расширяют и углубляют опорный материал., требуют умения работать в новой, незнакомой ситуации.*

*Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо: ознакомиться заранее (за неделю до проведения) с вопросами Круглого стола; подобрать материал, необходимый для развернутых ответов на каждый вопрос; четко отработать все этапы Круглого стола.*

*При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования: подготовленным конспектом, справочными материалами по заданной теме.*

*При проверке задания, оцениваются: глубина выбранного по теме материала, полнота ответа на дискуссионные вопросы Круглого стола, владение материалом, активность участия в обсуждении вопросов Круглого стола, самостоятельность суждений, логичность выводов.*

#### **Оценочный лист**

| №<br>п/п | Ф.И.О. студента | Активность<br>работы в<br>течение<br>Круглого<br>стола | Владение<br>материалом,<br>глубина<br>раскрытия<br>избранного<br>вопроса,<br>логичность<br>изложения<br>материала в<br>рамках<br>публичного<br>выступления. | Аргументиров<br>анность,<br>самостоятельн<br>ость суждений,<br>объективность<br>выводов. | Умение<br>отвечать<br>на<br>дополнит<br>ельные<br>вопросы | Общая<br>оценка |
|----------|-----------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------|
|          |                 |                                                        |                                                                                                                                                             |                                                                                          |                                                           |                 |
|          |                 |                                                        |                                                                                                                                                             |                                                                                          |                                                           |                 |
|          |                 |                                                        |                                                                                                                                                             |                                                                                          |                                                           |                 |
|          |                 |                                                        |                                                                                                                                                             |                                                                                          |                                                           |                 |
|          |                 |                                                        |                                                                                                                                                             |                                                                                          |                                                           |                 |
|          |                 |                                                        |                                                                                                                                                             |                                                                                          |                                                           |                 |

#### **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОБ АПРОБАЦИИ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО КОМПЛЕКСА

по дисциплине (модулю) **«Практика профессиональной коммуникации на русском языке»**,

разработанного по направлению подготовки/специальность 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Управление бизнесом»

Автор разработки: доцент кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации Шевченко Елена Михайловна  
(должность, звание, Ф.И.О. автора)

Апробация проводилась кафедрой экономики, менеджмента и государственного управления в 2021 - 2022 учебном году.

Для апробации предоставлены следующие элементы УМК:

- 1) рабочая программа дисциплины;
- 2) фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине;
- 3) курс лекций;
- 4) методические указания по выполнению практических работ, по организации и проведению самостоятельной работы.

Контроль за формированием данного УМК осуществлялся на всех этапах его разработки.

На заседании экспертной группы (Штапова И.С. – заведующий кафедрой экономики, менеджмента и государственного управления; Жуковская Н.П. – доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления; Куликова Е.А. – доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления; Мельников Игорь Юрьевич, генеральный директор ООО «Мелиса», г. Пятигорск) проведена:

(перечислить членов экспертной группы)

### 1. Оценка результатов экспертного заключения на учебно-методические материалы:

- соответствие содержания учебного материала ФГОС ВО и рабочей программе дисциплины (модуля)/практики \_\_\_\_\_  
*содержание учебного материала полностью соответствует ФГОС ВО и рабочей программе дисциплины;*
- модульность – учебный модуль выступает единой структурной единицей УМК (при наличии модуля) \_\_\_\_\_  
*дисциплина выступает единой структурной единицей УМК;*
- соответствие объема учебного материала количеству учебных часов \_\_\_\_\_  
*объем учебного материала соответствует количеству учебных часов;*
- логичность, стиль и последовательность изложения материала \_\_\_\_\_  
*материал изложен логически последовательно, грамотно; охватывает теоретические аспекты, эмпирические данные, исследовательский блок;*
- соответствие уровня материала \_\_\_\_\_  
*учебный материал является обобщением академической литературы и научных исследований;*
- соответствие дидактического аппарата (обобщений, выводов, вопросов, \_\_\_\_\_

|                                          |                                        |
|------------------------------------------|----------------------------------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН                        |                                        |
| ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ                     |                                        |
| Сертификат:                              | 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 |
| Владелец:                                | Шебзухова Татьяна Александровна        |
| Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022 |                                        |

заданий и т.п.) \_\_\_\_\_

*в представленных материалах приведены теоретический базис, практические задания, тестовые задания, разноуровневые задачи, вопросы для самопроверки;*

- наличие электронного контента УМК, обеспечение электронными учебно-методическими материалами всех видов учебных занятий и учебной и внеаудиторной деятельности
- основной материал дисциплины выложен в электронной образовательной среде на платформе LMS Moodle, что обеспечивает студентам доступ к электронным учебно-методическим материалам по всем видам учебных занятий и внеаудиторной деятельности;
- доступность и полнота методических указаний \_\_\_\_\_  
*методические указания изложены доступным языком, имеют необходимые пояснения;*
- качество иллюстративного материала (рисунков, схем, чертежей) и его соответствие изучаемому предмету (при наличии) \_\_\_\_\_  
*в лекционном материале и практических заданиях представлено множество рисунков и иллюстративного материала, оформленного в соответствии с предъявляемыми требованиями и полностью соответствующего содержанию дисциплины;*

**Выводы:**

*Учебно-методический комплекс имеет стройную логичную внутреннюю структуру, представлен всеми необходимыми компонентами, материал изложен логично, грамотно, по существу. Методические материалы охватывают все темы дисциплины. Практические задания предполагают выполнение заданий репродуктивного, реконструктивного и творческого уровней. Имеются тесты и вопросы для самопроверки.*

*(аргументировать достоинства и недостатки предоставленных материалов).*

**1. Оценка содержания фонд оценочных средств:**

- соответствие форм и методов контроля дескрипторам компетенций  
*формы и методы контроля соответствуют дескрипторам компетенций;*
- наличие и правильность эталонов ответов \_\_\_\_\_  
*соответствуют требованиям;*
- соответствие общего количества заданий для контроля содержанию программы и объему учебного материала \_\_\_\_\_  
*общее количество заданий для контроля полностью соответствует содержанию программы и объему учебного материала;*
- наличие использования различных типов и видов заданий \_\_\_\_\_  
*имеются практические задачи, тестовые задания, разноуровневые задачи, вопросы для самопроверки;*
- наличие согласований с работодателем \_\_\_\_\_  
*на учебно-методический комплекс имеется положительный отзыв работодателя;*

**Выводы:**

|                                               |                                        |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b> |                                        |
| Сертификат:                                   | 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 |
| Владелец:                                     | Шебзухова Татьяна Александровна        |
| Действителен:                                 | с 20.08.2021 по 20.08.2022             |

*Учебно-методический комплекс полностью соответствует Положению об образовательных программах высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный*

университет», представлен всеми необходимыми компонентами, материал изложен логично, грамотно, по существу.  
(аргументировать достоинства и недостатки предоставленных материалов).

**Обобщенное экспертное заключение по итогам апробации УМК:**

Учебно-методический комплекс рекомендуется к использованию в учебном процессе.

(Общие выводы о качестве и эффективности УМК рекомендовать к использованию, необходима доработка или переработка, отклонить)

Экспертная группа



Штапова И.С.



Жуковская Н.П.



Куликова Е.А.

«\_\_»\_\_\_\_20\_\_ г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022